

UAB „Kauno autobusai“ teikiamų, viešojo transporto priemonių – autobusų,
troleibusų ir maršrutinių taksi, paslaugų kokybės analizė

2016-10-24

UAB „VERSLO VALDYMAS“

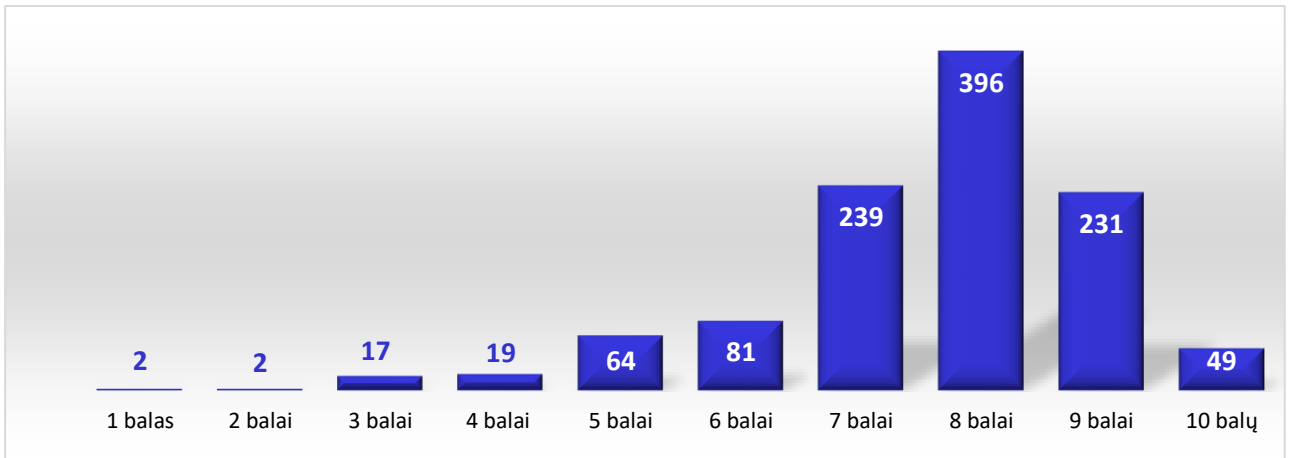
Ivadas

Siekiant sužinoti kaip keleiviai vertina UAB „Kauno autobusai“ teikiamų, viešojo transporto priemonių – autobusų, troleibusų, maršrutinių taksi, paslaugų kokybę, anketinės apklausos metodu, buvo apklausta 1100 vnt. atsitiktinės atrankos būdu atrinktų respondentų, Kauno mieste visuomeninio transporto sustojimo vietose, autobusuose, troleibusuose bei maršrutiniuose taksi. Vertinami sekantys teikiamų paslaugų kokybės aspektai – patikimumas, saugumas, informacijos pateikimas, vairuotojų patikimumas bei elgesys su keleiviais, transporto priemonių švara, vežėjo darbuotojų reakcija į keleivių skundus.

I DALIS

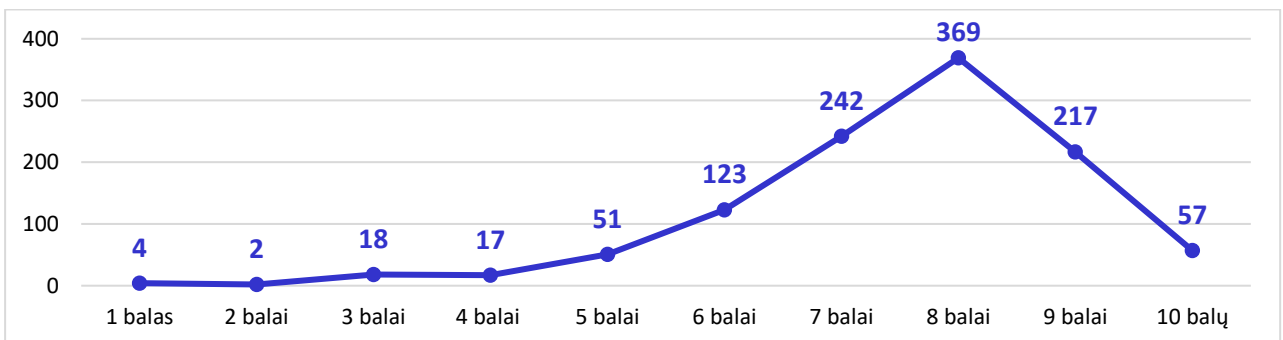
1. Kaip vertinate maršrutų tinklo patogumą?

UAB „Kauno autobusai“ transporto priemonių maršrutų patogumą 96 proc. respondentų vertina vidutiniškai arba gerai (5-10 balai) ir tik 4 proc. vertinimų neigiami (1-4 balai), vertinimo vidurkis 7,6 balo.



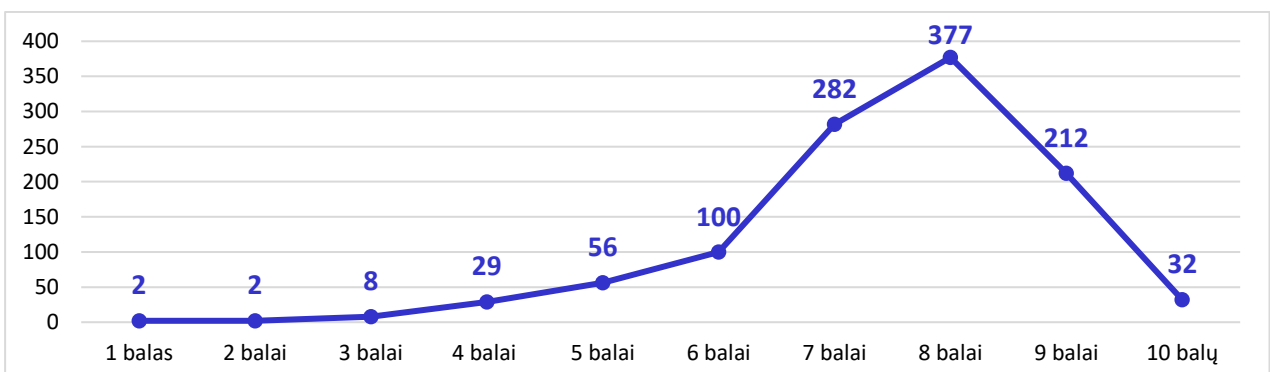
2. Kaip vertinate tvarkaraščio patogumą?

Transporto priemonių tvarkaraščio patogumą respondentai vertina gerai, vertinimų vidurkis 7,5 balo. Žemų vertinimų skaičius ypač mažas, vyrauja vidutiniai ir geri vertinimai.



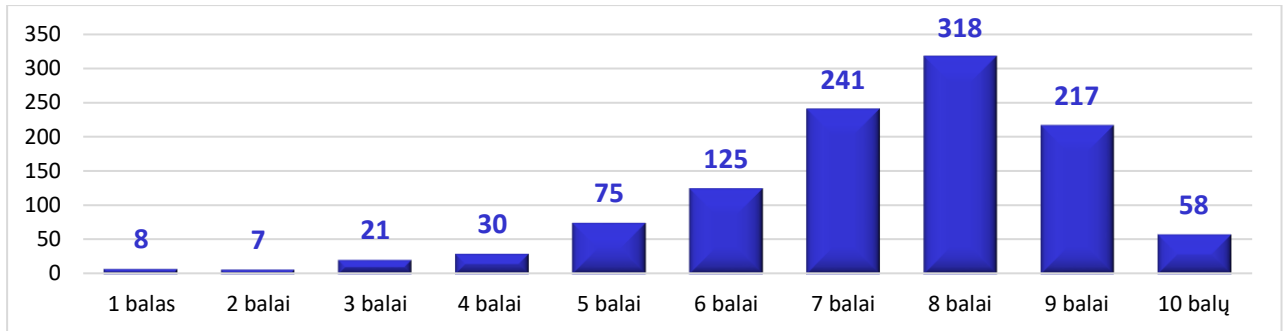
3. Kaip vertinate teikiamų transporto paslaugų patikimumą (tvarkaraščio laikymasis, gedimai)?

UAB „Kauno autobusai“ teikiamų paslaugų patikimumą vartotojai taip pat, kaip ir tvarkaraščio patogumą, vertina gerai. Vertinimo vidurkis 7,5 balo, vyrauja vidutiniai ir geri vertinimai.



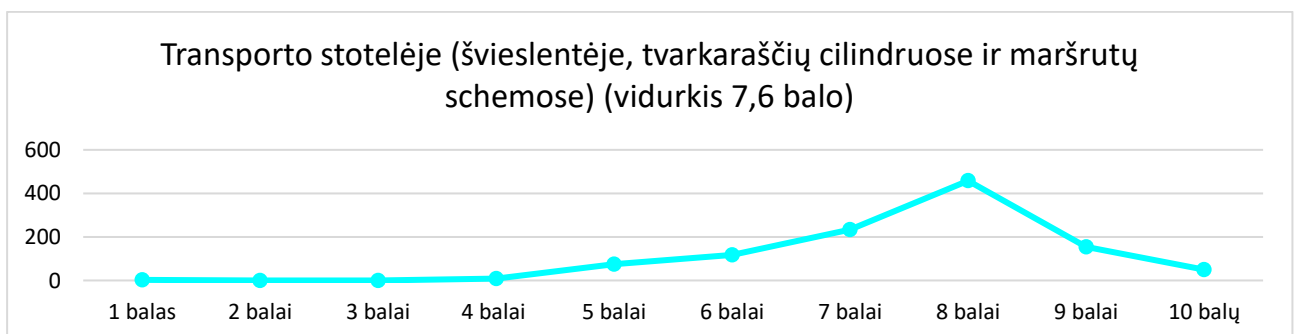
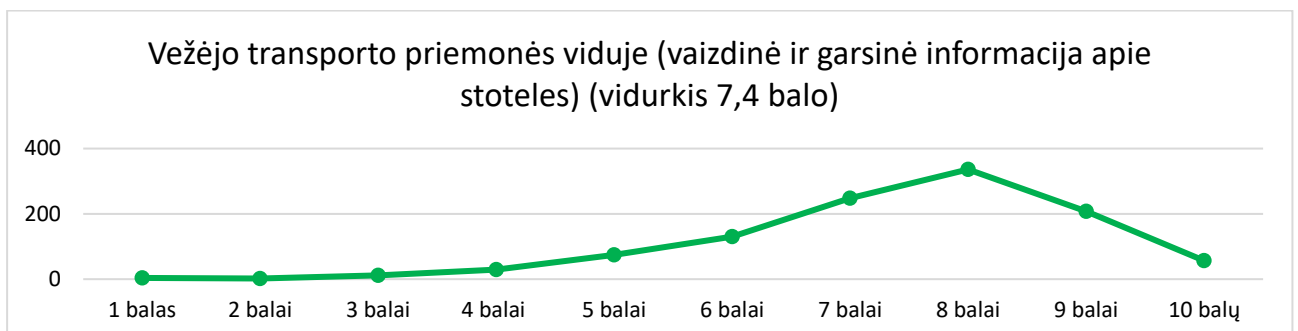
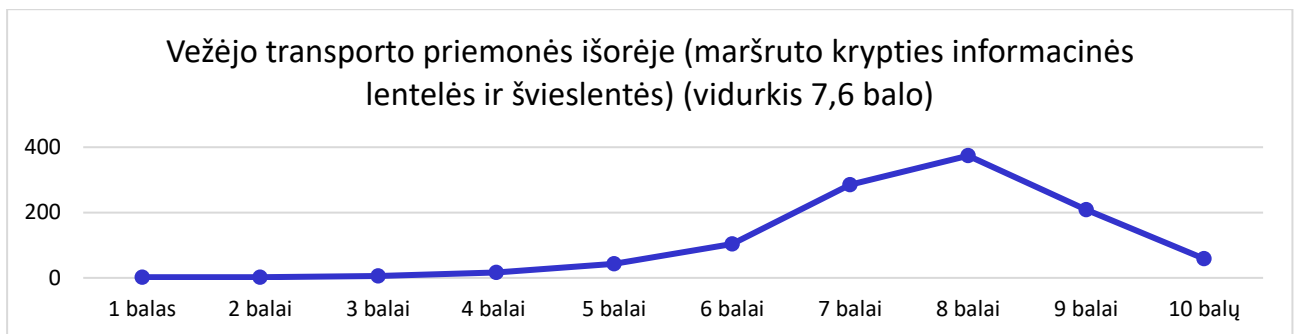
4. Kaip vertinate savo saugumą Transporto priemonės viduje?

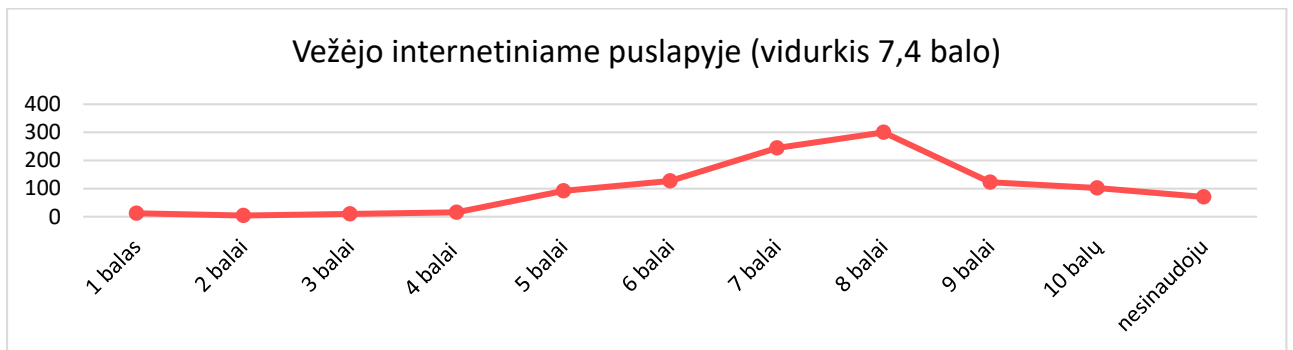
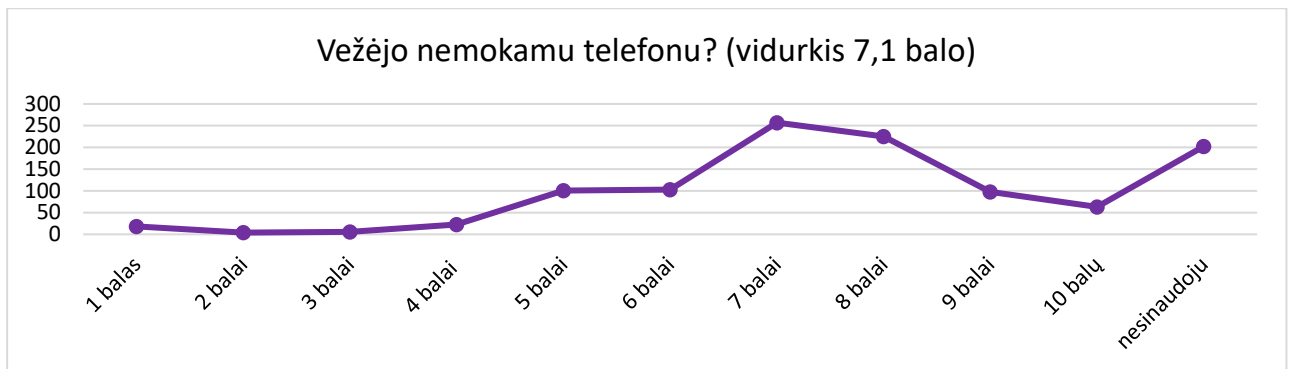
Didžioji dauguma respondentų UAB „Kauno autobusai“ transporto priemonėse jaučiasi saugiai ir saugumą vertina 7-10 balų. Tačiau net 36 respondentai pažymėjo, jog jaučiasi visiškai nesaugiai (įvertino 1-3 balais), bendras vertinimo vidurkis 7,4 balo.



5. Kaip įvertintumėte informacijos pateikimą:

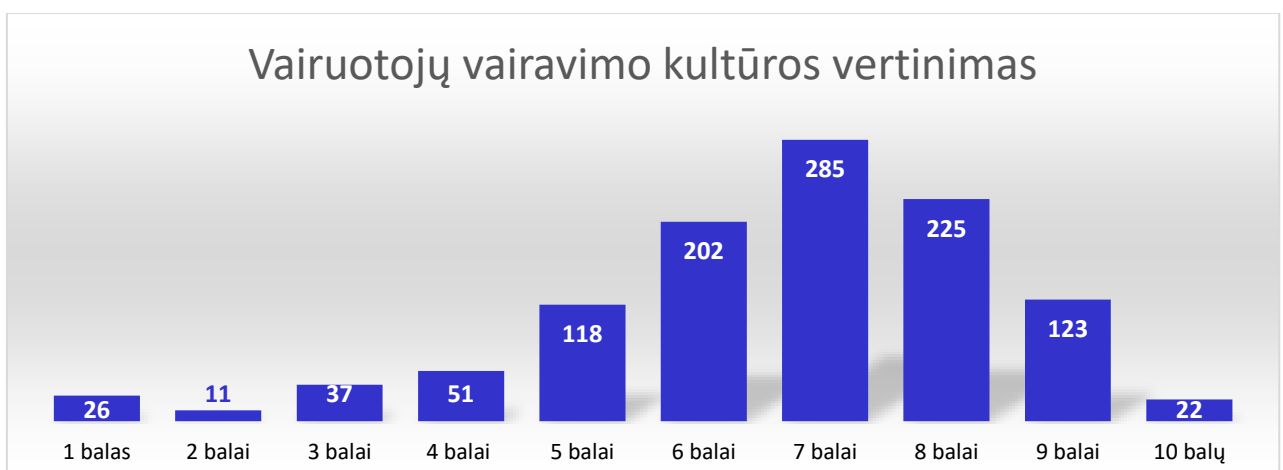
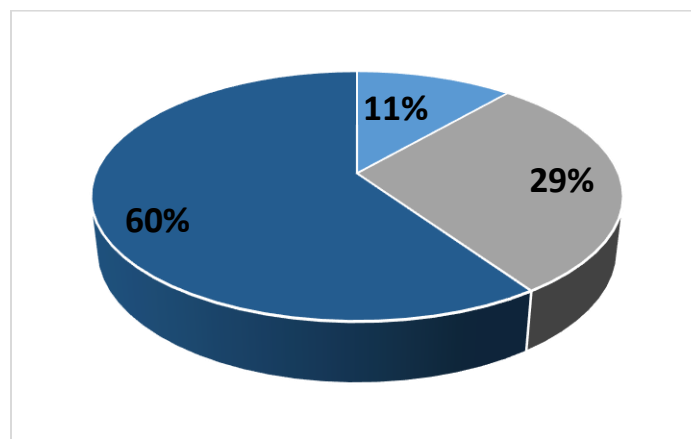
Respondentai informacijos pateikimą viešojo transporto priemonėse, stotelėse, transporto priemonių išorėje bei apie jį vertina šiek tiek geriau nei vidutiniškai. Tačiau dalis respondentų nurodo, jog nesinaudoja vežėjo nemokamu telefonu ar internete teikiama informacija (atitinkamai 202 ir 70 vnt).





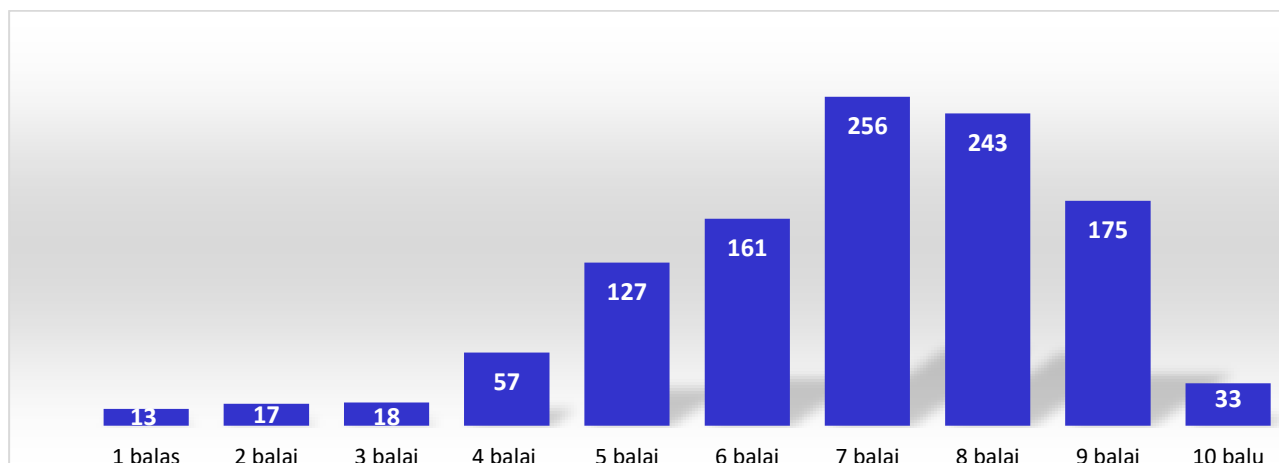
6. Kaip vertinate bendrą vairuotojų vairavimo kultūrą?

60 procentų respondentų UAB „Kauno autobusai“ vairuotojų vairavimo kultūrą vertina gerai ir labai gerai (7-10 balų), neigiamų vertinimų (1-4 balai) yra 11 procentų. Vertinimų vidurkis yra 6,6 balo.



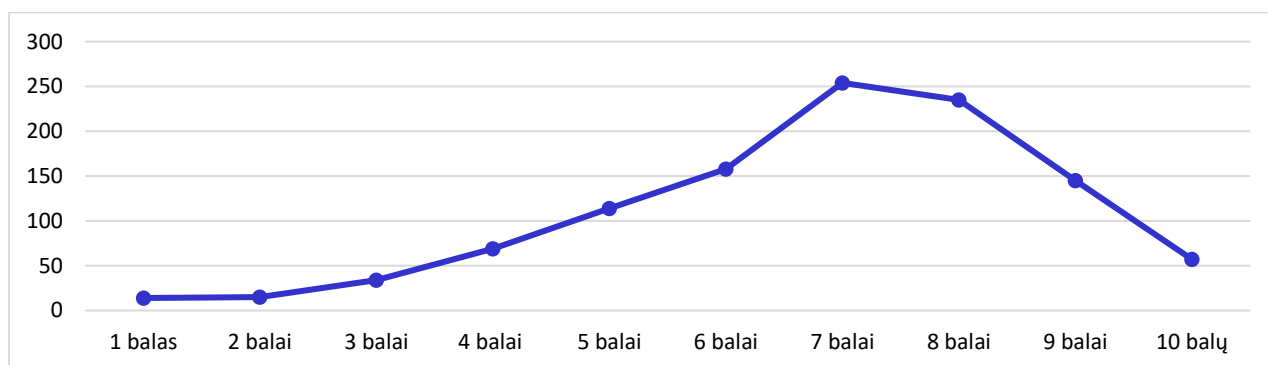
7. Ar esate patenkinti vairuotojų bendru elgesiu įlaipinant ir išlaipinant keleivius?

Vidutinis vairuotojų elgesio vertinimas įlaipinant ir išlaipinant keleivius yra 6,9 balo.



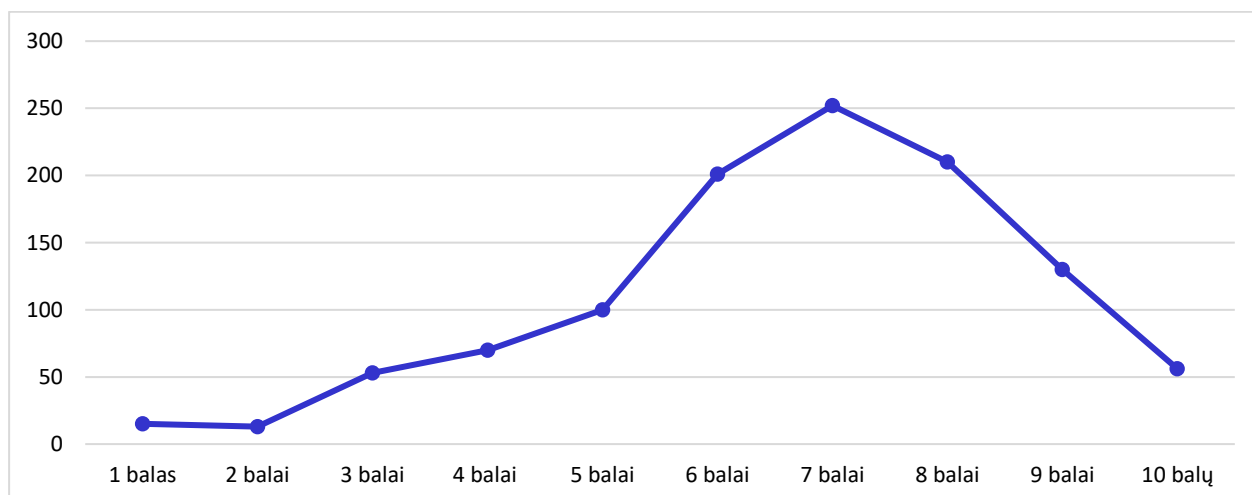
8. Kaip vertinate bendrą vairuotojų elgesį atsakant į Jūsų klausimus?

Vairuotojų atsakymai į keleivių klausimus taip pat vertinami tik šiek tiek geriau nei vidutiniškai, vertinimų vidurkis 6,8 balo.



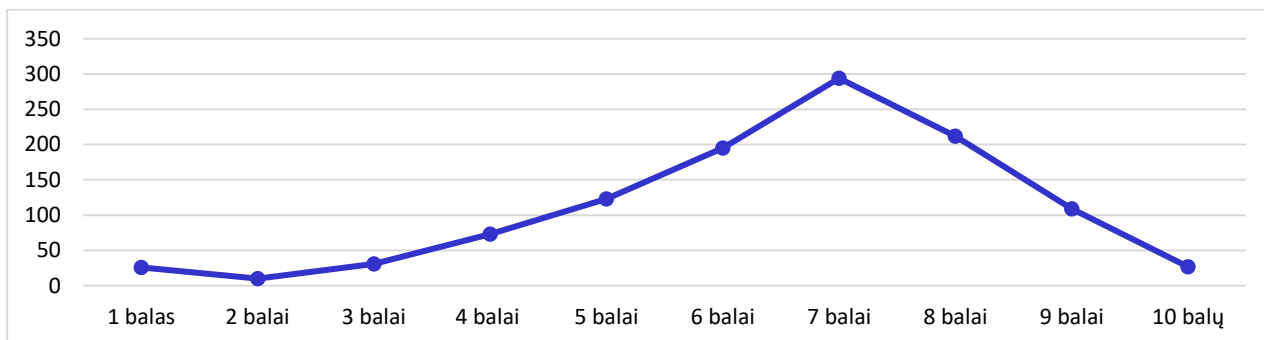
9. Kaip vertinate bendrą vairuotojų elgesį parduodant bilietus?

Vairuotojų elgesys, parduodant bilietus keleiviams, vertinamas dar šiek tiek blogiau, vertinimų vidurkis 6,7 balo.



10. Kaip vertinate bendrą vairuotojų palankumą (draugiškumą)?

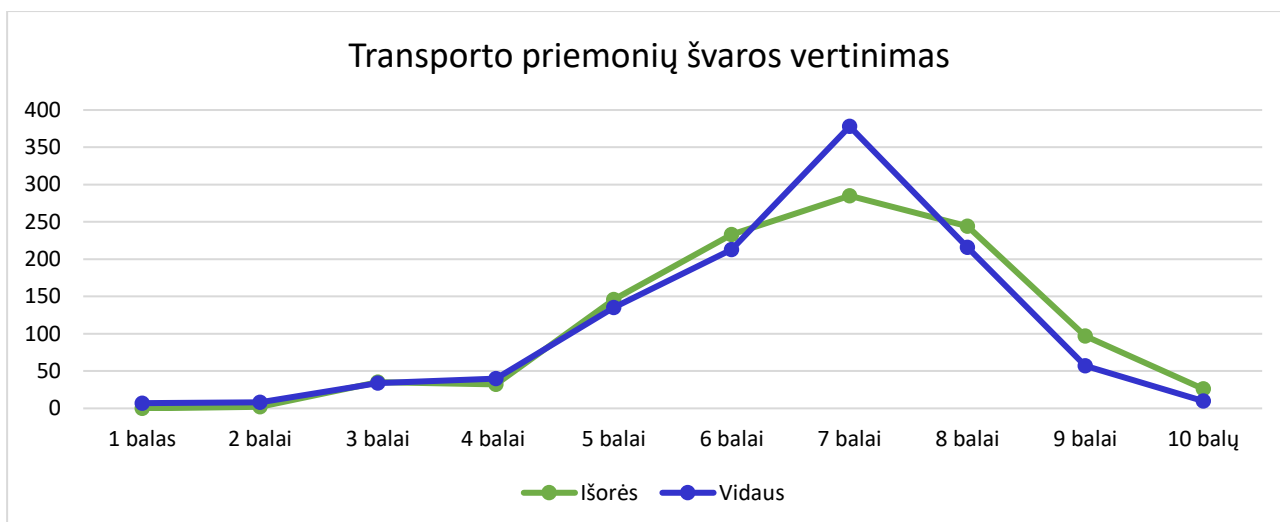
Vairuotojų palankumas vertinamas tik 6,6 balo. Dominuoja vertinimas (5-9 balai), tačiau gerai tai, jog ypač žemų vertinimų, 1-4 balai, nėra daug - 12,7 proc.



11. Kaip vertinate bendrą transporto priemonių išorės švarą?

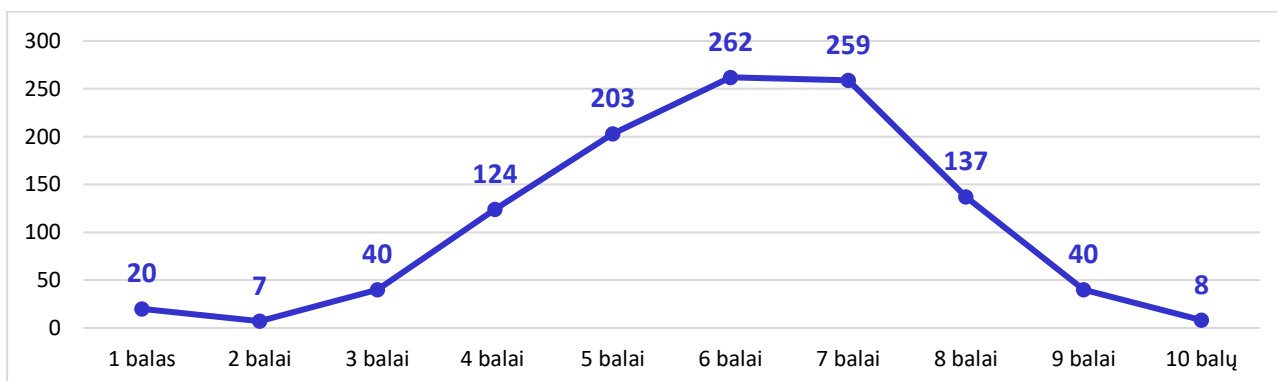
12. Kaip vertinate bendrą transporto priemonių vidaus švarą?

Transporto priemonių švarą respondentai vertina pakankamai prastai. Išorės švaros vertinimo vidurkis 6,8, vidaus tik 6,6 balo.



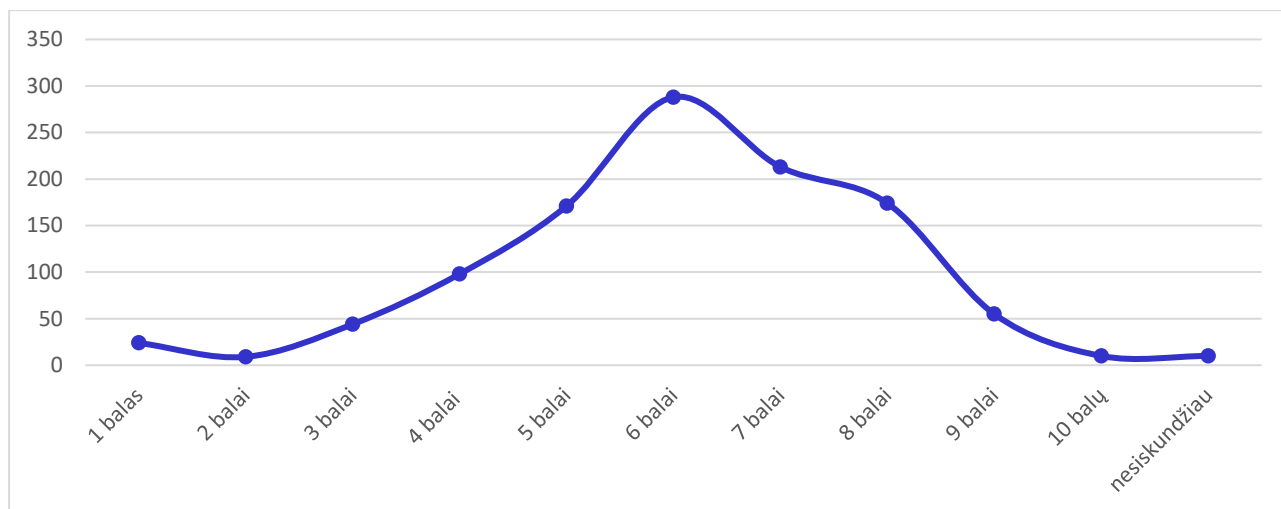
13. Kaip vertinate transporto priemonių keleivių salonų šildymą, vėdinimą?

Blogiausiai respondentai vertina transporto priemonių keleivių salonų šildymą ir vėdinimą. Vertinimo vidurkis tik 6 balai.



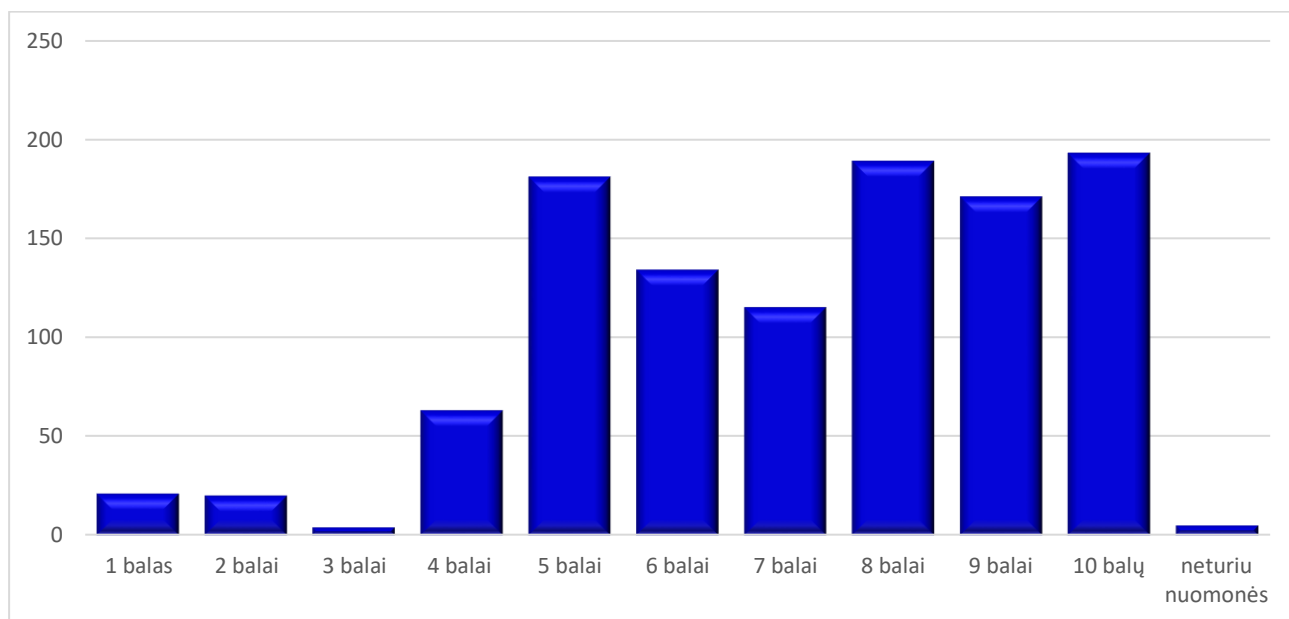
14. Kaip vertinate Vežėjo darbuotojų reakciją į skundus?

Dar viena respondentų ypač blogai vertinama UAB „Kauno autobusai“ veiklos sritis tai darbuotojų reakciją į skundus, vertinimų vidurkis tik 6,1 balo. Dominuoja 4 – 8 balų vertinimai. Tačiau dalis respondentų (0,9 proc.) nurodė, jog nesiskundė.



15. Kaip vertinate transporto kontrolierių darbą?

Respondentai transporto priemonių keleivių kontrolierių darbą vertina labai skirtingai, daug labai gerų vertinimų, tačiau nemažai ir ypač blogų. Vertinimo vidurkis 7,2 balo.



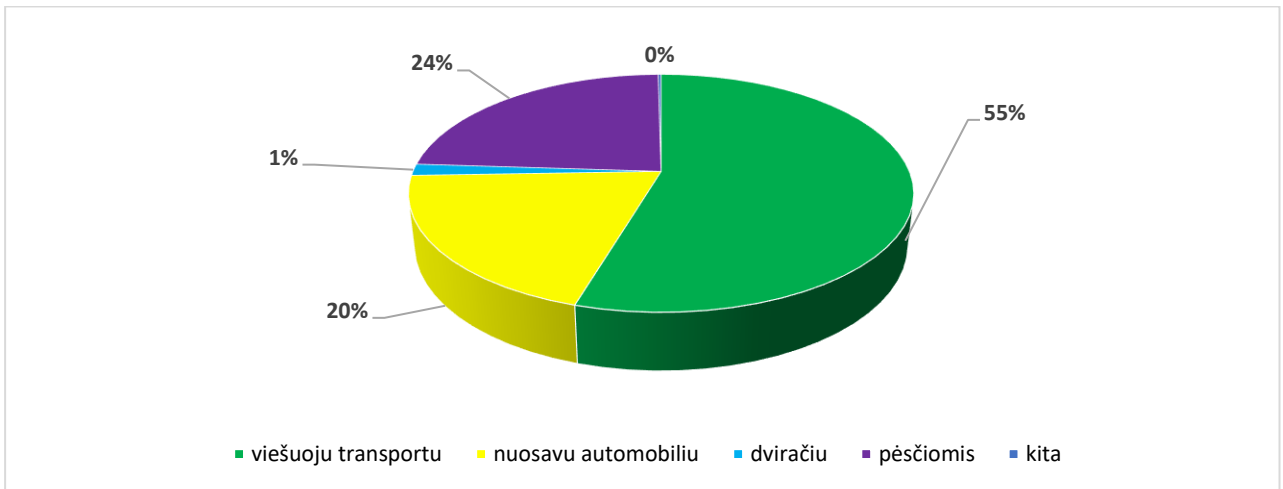
II DALIS

1. Ar naudojātės UAB „Kauno autobusai“ paslaugomis?

Visi respondentai į šį klausimą atsakė teigiamai, tačiau dalis pažymėjo, jog naudojasi UAB „Kauno autobusai“ teikiamomis paslaugomis kelis kartus per metus, atitinkamai autobusais - 10 proc, troleibusais - 9 proc, maršrutiniais taksi – 22 proc.

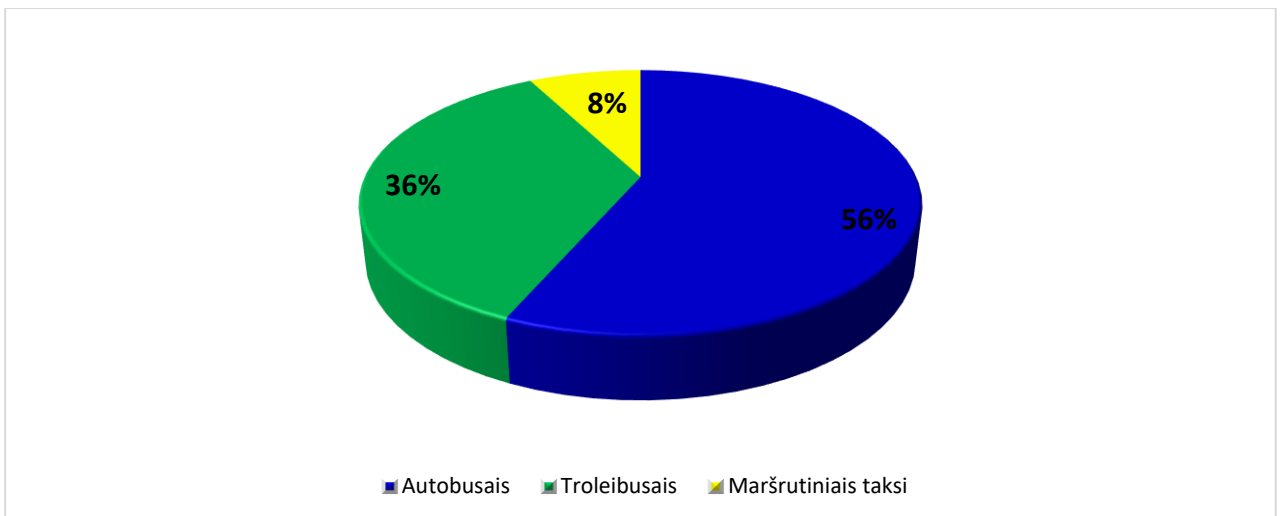
2. Koku transportu vykstate į darbą, mokymo ar kitą įstaigą?

Dauguma respondentų vykdami į darbą, mokymo ar kitą įstaigą naudoja viešąjį transportą – 55 proc., labai panašus skaičius respondentų papildomai naudoja nuosavą automobilį ar nueina (atitinkamai 20 ir 24 proc.). Atsakymo variantą „Kita“ pasirinko tik 4 respondentai ir nurodė, jog vyksta motociklu arba riedučiais.



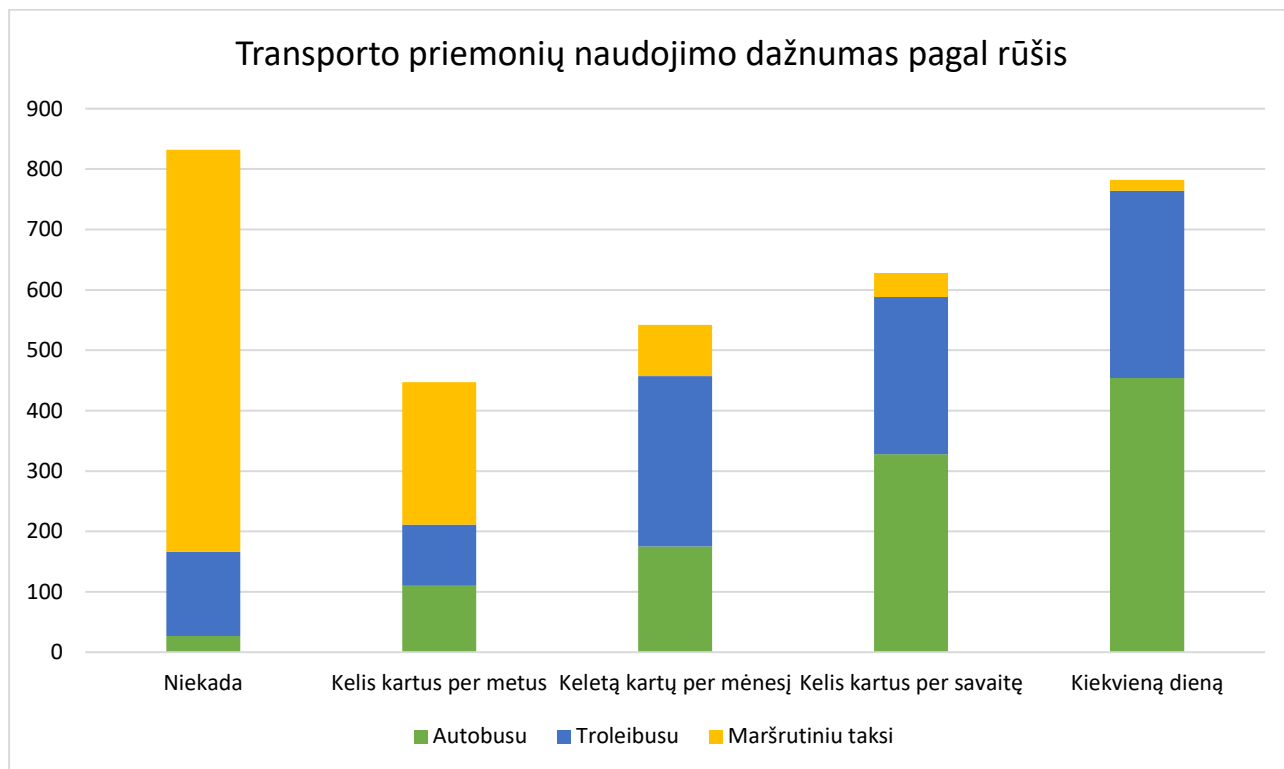
3. Koku viešuoju transportu (autobusais ar troleibusais, ar maršrutiniais taksi) dažniausiai naudojātės?

Dauguma respondentų vykdami į darbą, mokymo ar kitą įstaigą naudojami autobusais, kiek mažesnė dalis troleibusais, tuo tarpu maršrutiniais taksi naudojasi tik 8% respondentų.



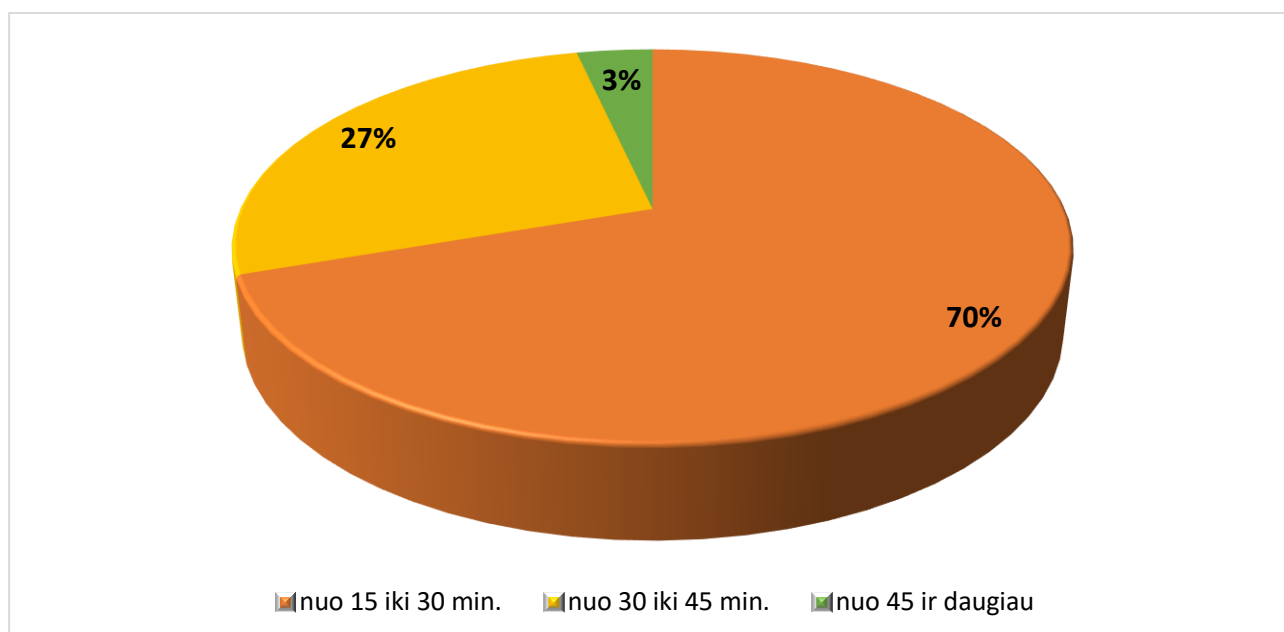
4. Kaip dažnai naudojātės viešojo transporto rūšimis: autobusu, troleibusu, maršrutiniu taksi?

Dažniausiai respondentai naudojami autobusais ir troleibusais, kasdien naudojami atitinkamai 454 vnt. ir 310 vnt. apklaustų respondentų. Tačiau, jei viešoju transportu respondentai naudojami tik keletą kartų per metus tuomet pirmenybė teikiama maršrutiniams taksi. Tačiau respondentų, nurodžiusių, jog niekada nesinaudoja maršrutiniais taksi, skaičius sudaro 64%.



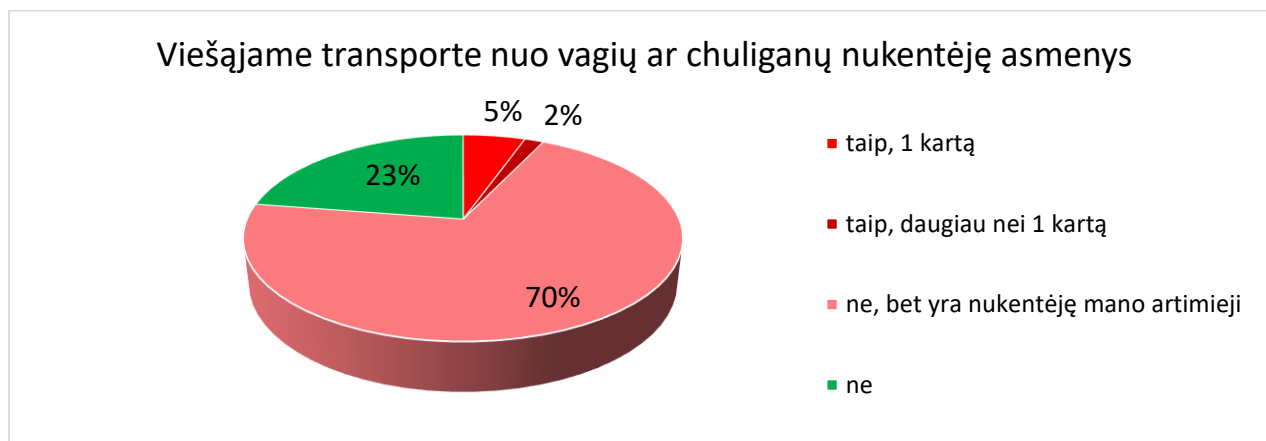
5. Kiek laiko trunka jūsų kelionė viešoju transportu į darbą/mokymo įstaigą?

Daugumos respondentų (70 proc.) kelionė viešoju transportu į darbą/mokymo įstaigą trunka 15-30 minučių, daugiau kaip 45 min. važiuoja tik 3 proc. respondentų.



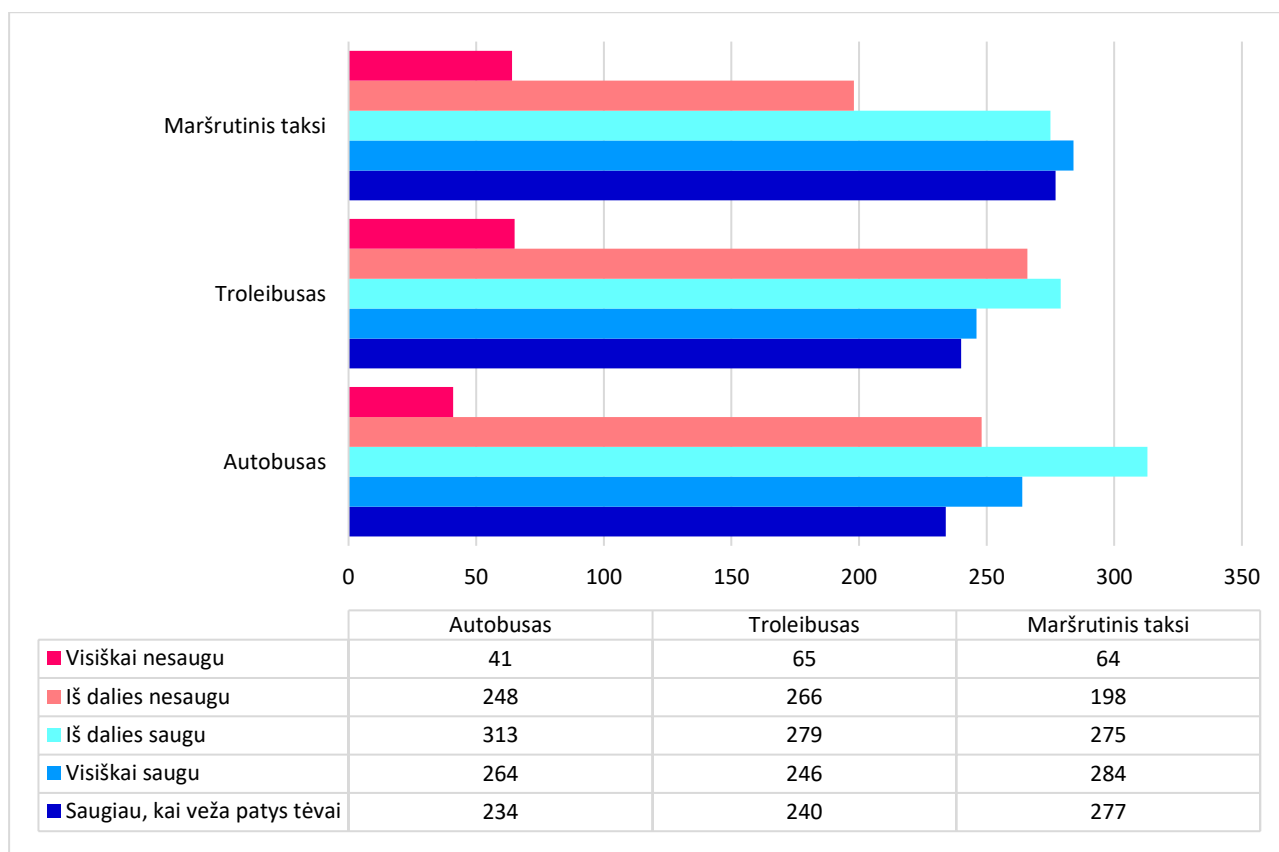
6. Ar esate nukentėjęs viešajame transporte nuo vagių ar chuliganų?

Respondentų, nurodžiusių, jog yra nukentėję viešajame transporte yra tik 7 proc. (vieną ar daugiau kartų), 23 proc. nurodė, jog nukentėję nėra, tačiau net 70 proc. nurodė, jog jie patys nenukentėjo, bet yra nukentėję jų artimieji. Tačiau, sprendžiant pagal respondentų nurodžiusių, jog asmeniškai yra nukentėję, skaičių, galima spręsti, jog žmonės yra linkę gerokai perdėti teigdami apie nukentėjusius artimuosius ir šis skaičius neatspindi realios situacijos.



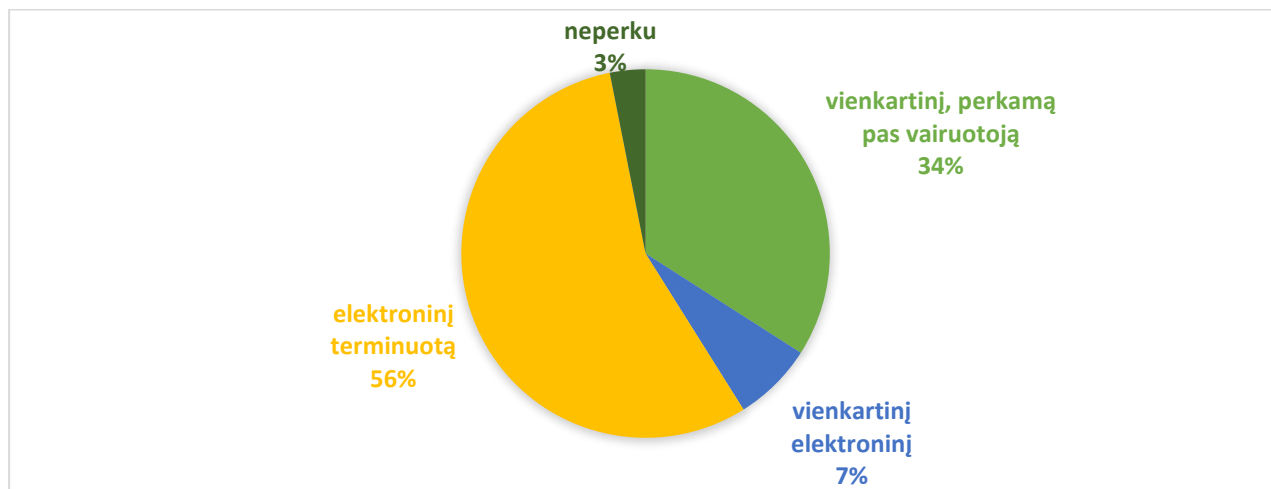
7. Ar saugu viešuoju transportu važiuoti vieniems pradinį klasių vaikams?

Vertinant pradinį klasių vaikų, vienių važiuojančių viešuoju transportu saugumą, vyraujanti nuomonė, jog vaikams „iš dalies saugu“ arba „visiškai saugu“. Beveik toks pat respondentų skaičius nurodė, jog saugiausia kai veža patys tėvai. Vidutinis vertinimas ir „iš dalies nesaugu“ labai panašus visoms viešojo transporto priemonių rūšims.



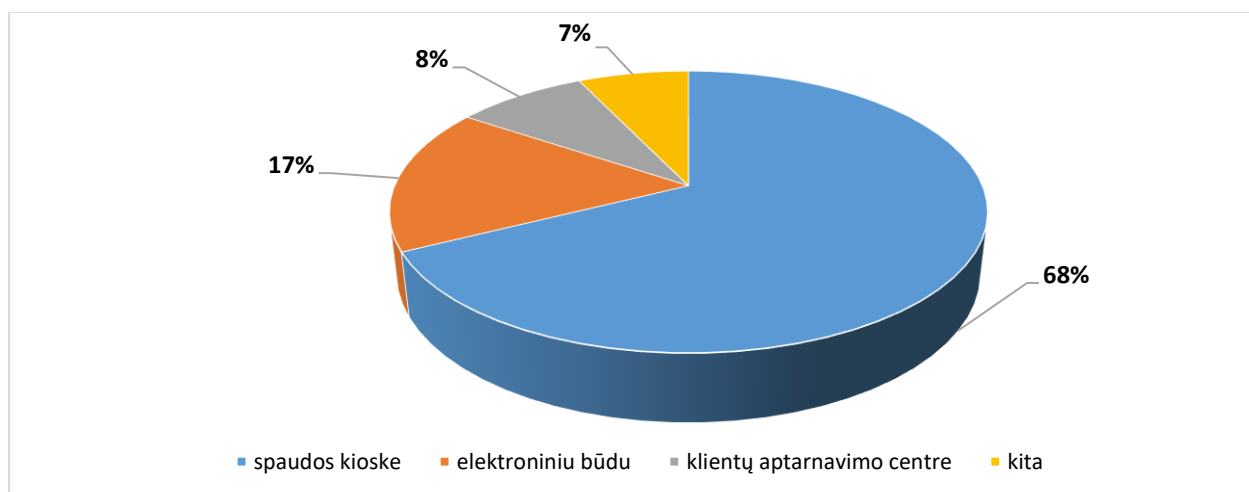
8. Kokius bilietus dažniausiai perkate, važiuodami viešuoju transportu?

Didžioji dauguma apklaustų respondentų dažniausiai perka elektroninius terminuotus bilietus. Tačiau žymi respondentų dalis perka ir vienkartinius bilietus pas vairuotoją.



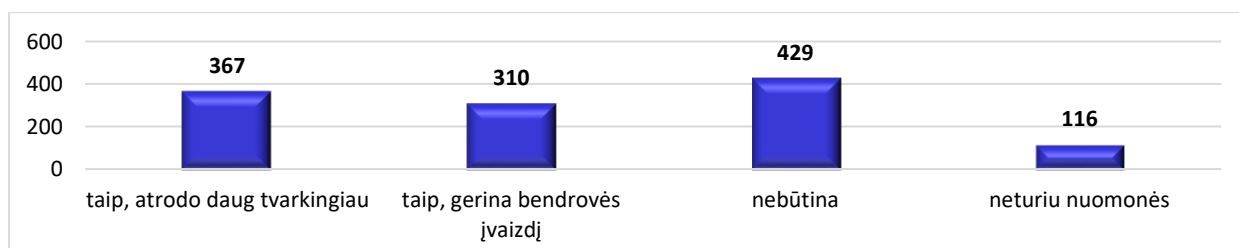
9. Kur perkate elektroninį bilietą?

Didžioji dauguma respondentų elektroninius bilietus perka spaudos kioskuose arba elektroniniu būdu. Nurodę „kita“ pažymi jog pildo elektroninį bilietą ar studento pažymėjimą.



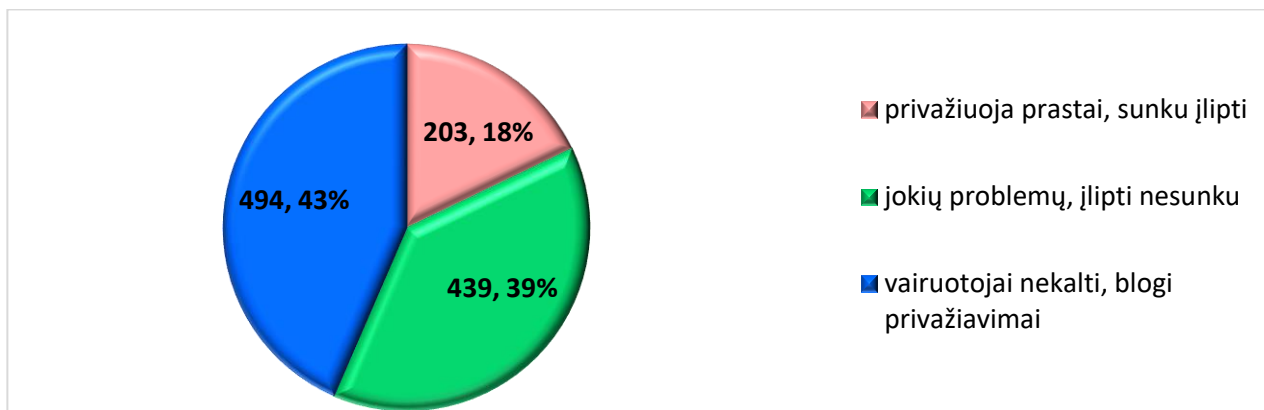
10. Ar autobusų ir troleibusų vairuotojams reikalinga uniforma?

Dominuoja nuomonė, jog autobusų ir troleibusų vairuotojams uniforma nebūtina, tačiau tik nežymiai mažesnis respondentų skaičius nurodo, jog su uniformomis vairuotojai atrodytų daug tvarkingiau ir tai gerintų bendrovės įvaizdį.



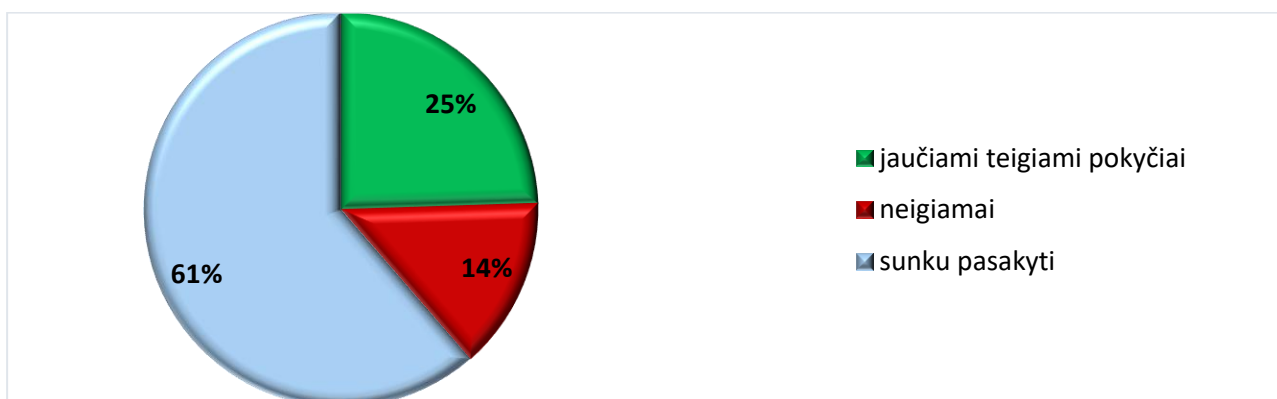
11. Kaip vertinate autobusų ir troleibusų privažiavimą prie šaligatvių?

Vertinant autobusų ir troleibusų privažiavimą prie šaligatvių manančių, jog vairuotojai privažiuoja prastai ir dėl tio sunku įlipti yra mažuma – 18 proc.



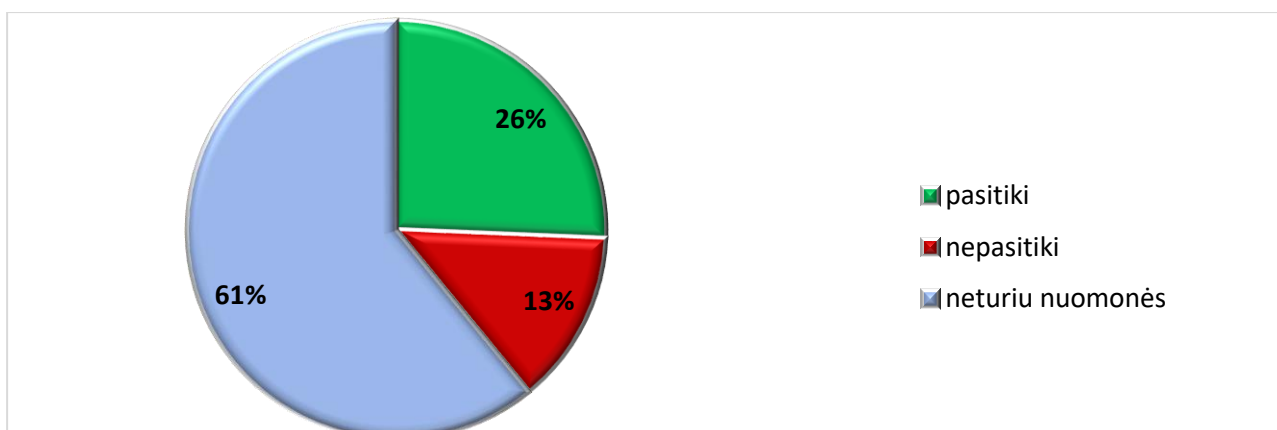
12. Bendrovės darbo vertinimas

Respondentai nelinkę vertinti bendrovės darbo pokyčių laiko bėgyje, didžioji dauguma, net 61 proc., nurodo, jog neturi nuomonės. Bet neigiamų vertinimų nedaug, tik 14 proc., tai parodo, jog vyrauja teigiamos nuomonės.



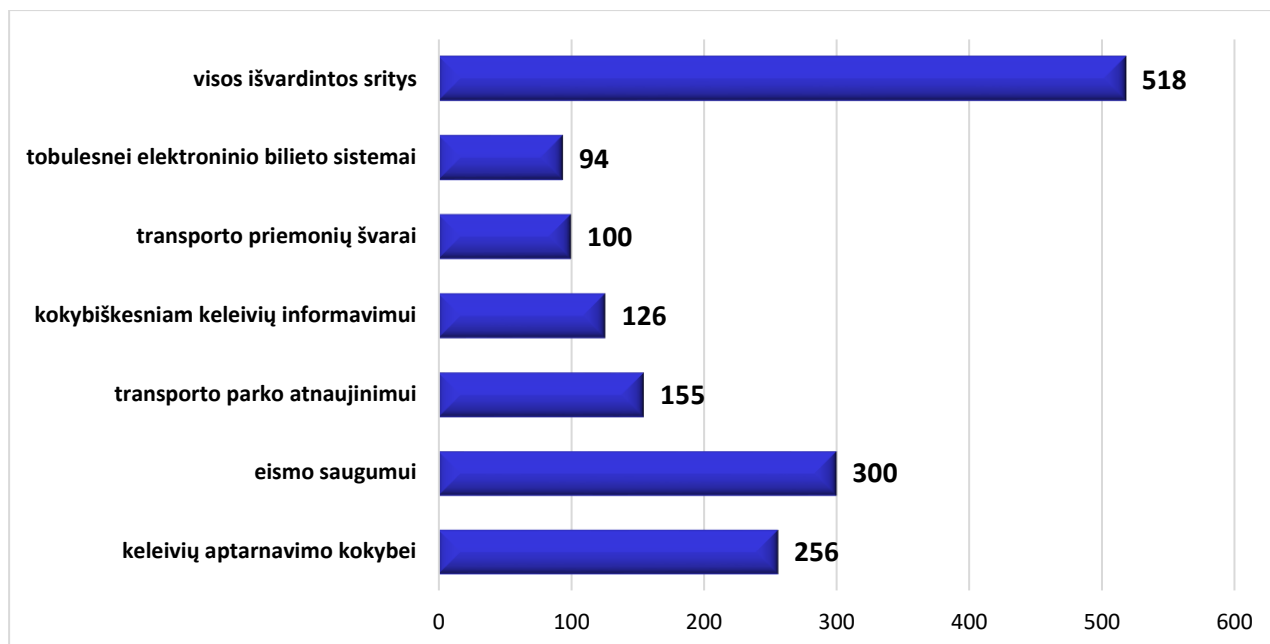
13. Pasitikėjimas bendrove

Pasitikėjimo bendrove vertinimas labai panašus, kaip ir bendrovės darbo vertinimo, nepasitikinčių bendrove mažuma – 13 proc. Tačiau vyrauja atsakymas – neturiu nuomonės, jis sudaro net 61 proc. atsakymų.



14. Kokioms veiklos sritims bendrovė turėtų teikti pirmenybę?

Atsalydamį į klausimą kokioms veiklos sritims bendrovė turėtų teikti pirmenybę didžioji dauguma respondentų nurodė, jog visoms išvardintoms sritims. Tačiau, tarp respondentų, kurie rinkosi konkrečias veiklos sritis, dominuojantys atsakymai susiję su eismo saugumu ir keleivių aptarnavimo kokybe.



15. Priemonės, kurios padėtų pagerinti bendrovės darbo kokybę?

Rinkdamiesi priemones, galinčias pagerinti bendrovės darbo kokybę, respondentai vėl gi labiausiai buvo linkę rinktis atsakymo variantą – visos išvardintos sritys. Dominuojantis atsakymas tarp respondentų, kurie rinkosi konkrečias bendrovės darbo kokybę gerinančias priemones, yra – didesnis dėmesys ir pagarba žmogui.

